

Hà Nội, ngày 15 tháng 12 năm 2016

BÁO CÁO

Nhóm đánh giá sản phẩm, dịch vụ thông tin

1. Đánh giá thực trạng các sản phẩm thông tin, dịch vụ thông tin

1.1. Các sản phẩm thông tin

1.1.1. Thông báo sách mới; Mục lục thư viện điện tử

a. Yêu cầu: Nâng cao chất lượng xử lý tài liệu; tăng cường tuyên truyền, giới thiệu tới bạn đọc; đổi mới hình thức trình bày; đăng tải bìa cuốn sách lên website (thông báo sách mới); đảm bảo hoạt động bình thường của hệ thống mạng, máy tính (mục lục thư viện điện tử)

b. Đánh giá

- Chất lượng xử lý tài liệu đã được cải thiện, tỉ lệ các biểu ghi sai sót về nội dung giảm từ 30.63% xuống còn 3.8%; sai sót về hình thức giảm từ 1.56% xuống còn 0.88%
- Rà soát, loại bỏ 143 biểu ghi trùng và 409 biểu ghi rỗng
- Tuyên truyền, giới thiệu qua nhiều hình thức: bảng thông báo, website, fanpage....
- Thông báo sách mới: Hình thức trình bày đầy đủ, rõ ràng các thông tin về tài liệu
- Theo thống kê từ tháng 6/2015 - 12/2016: có 32486 lượt tiếp cận sản phẩm này trên fanpage

***Hạn chế**

- Chất lượng xử lý tài liệu vẫn còn sai sót về chính tả, lỗi về biên mục.

Nguyên nhân: cán bộ xử lý tài liệu còn hạn chế về năng lực chuyên môn, ngoại ngữ; thiếu cẩn thận khi xử lý tài liệu.

- Thông báo sách mới: Chưa đăng tải bìa sách lên website.
- Mục lục thư viện điện tử: Hệ thống máy tra cứu còn thường xuyên bị lỗi, hỏng.

c. Đề xuất

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng sản phẩm
- Cán bộ xử lý tài liệu cần học hỏi nâng cao hơn nữa chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, kiến thức về chuyên ngành luật.
- Thông báo sách mới: bổ sung biểu ghi về các dạng tài liệu khác như: luận án, luận văn,..
- Mục lục thư viện điện tử: Đề nghị TT Công nghệ thông tin khắc phục sự cố kịp thời.

1.1.2. Tạp chí Luật học điện tử

a. Yêu cầu: Tiếp tục số hóa, cập nhật các số của Tạp chí Luật học từ năm 1994 – 1997; tăng cường tuyên truyền, giới thiệu tới bạn đọc

b. Đánh giá

- Hoàn thành số hóa tạp chí từ năm 1994 – 1997
- Tuyên truyền, giới thiệu sản phẩm trên website, fanpage, dán địa chỉ đường link tại giá tạp chí; cung cấp chỉ dẫn tại khu vực máy tính; ...
- Nội dung phù hợp; giao diện thân thiện, dễ dàng tra cứu, đọc và tải bài viết.
- Hướng dẫn tra cứu cho sinh viên các khóa trong lớp tập huấn kỹ năng thông tin

c. Đề xuất: Tiếp tục duy trì sản phẩm; tăng cường giới thiệu tới các đối tượng là cán bộ, giảng viên trong trường và bạn đọc ngoài trường.

1.1.3. Cơ sở dữ liệu pháp luật trực tuyến Heinonline

a. Yêu cầu: Nâng cao năng lực khai thác, sử dụng CSDL của cán bộ thư viện; tổ chức các lớp tập huấn cơ bản và tập huấn theo yêu cầu; tăng cường giới thiệu tới bạn đọc; mở rộng điểm truy cập CSDL Heinonline tới các Khoa, Bộ môn, Trung tâm.

b. Đánh giá

- Hiệu quả sử dụng CSDL tăng 52% (từ 305 lượt lên 1898 lượt)
- Tổ chức các lớp tập huấn cơ bản và tập huấn theo yêu cầu cho 187 bạn đọc
- Mở rộng điểm truy cập tới các Khoa, Bộ môn, Trung tâm
- Giới thiệu về CSDL trên website; dịch tài liệu hướng dẫn và đăng trên website, fanpage; cán bộ tích cực giới thiệu trong quá trình phục vụ
- Nâng cao năng lực sử dụng, khai thác CSDL Heinonline cho cán bộ thư viện: tổ chức tập huấn, xây dựng hồ sơ câu hỏi và trả lời về CSDL Heinonline

***Hạn chế:**

- Thiết kế poster chậm tiến độ
- Tỷ lệ bạn đọc là sinh viên sử dụng không cao

Nguyên nhân: Hạn chế về ngoại ngữ

c. Đề xuất

- Tiếp tục nâng cao hiệu quả sử dụng CSDL; tăng cường giới thiệu tới bạn đọc trong và ngoài trường.
- Hoàn thiện poster để giới thiệu tới bạn đọc.

1.1.4. Bản tin thư viện

a. Yêu cầu: Cung cấp thông tin về hoạt động của thư viện; giới thiệu những tài liệu hay; tuyên truyền, giới thiệu tới bạn đọc.

b. Đánh giá

- Bản tin được biên soạn hàng tháng, cung cấp thông tin về hoạt động của thư viện; giới thiệu tài liệu hay. Đến nay đã biên soạn được 16 số.

- Bản tin được in màu, có minh họa sinh động.

- Đăng tải trên website, in bản mềm, gửi qua email cho bạn đọc; giới thiệu trong quá trình phục vụ

- Theo thống kê từ tháng 6/2015 - 12/2016: có 49686 lượt tiếp cận sản phẩm này trên fanpage

* **Hạn chế:** Một số nội dung thông tin trong Bản tin chưa đa dạng.

c. Đề xuất:

- Tiếp tục đổi mới nội dung và hình thức sản phẩm. Trong mục “Có thể bạn quan tâm” bổ sung thêm các thông tin nổi bật về nhiều lĩnh vực khác

- Giảm số lượng bản in/tháng.

1.1.5. Thư mục chuyên đề

a. Yêu cầu: Phục vụ các sự kiện chính trị của đất nước và của Trường vào những thời điểm phù hợp hoặc theo nhu cầu của các nhóm bạn đọc nhất định

b. Đánh giá:

- Thư mục chuyên đề được biên soạn hàng quý. Hiện nay đã biên soạn được 7 chuyên đề (Luật Hiến pháp, Luật Dân sự, Luật Hình sự, Luật Thương mại, Luật Quốc tế, Luật Biển, Xây dựng Đảng)

- Đăng tải trên website, trưng bày trên giá và gửi email cho sinh viên.

* **Hạn chế:** Hình thức thư mục đơn giản, chưa thu hút bạn đọc; một số chuyên đề có phạm vi quá rộng khiến bạn đọc khó khăn trong việc tìm tài liệu theo chủ đề hẹp hơn

c. Đề xuất

- Tiếp tục đổi mới về hình thức và nội dung sản phẩm: trình bày bìa thư mục bằng hình ảnh, in màu để thu hút bạn đọc; biên soạn thư mục với chủ đề hẹp, là những vấn đề sinh viên có nhu cầu: Liên minh châu Âu, Asean, WTO...

- Phối hợp với các khoa, bộ môn, chủ nhiệm các đề tài nghiên cứu khoa học để tìm kiếm chủ đề cho thư mục chuyên đề.

1.1.6. Bộ sưu tập tài liệu từ nguồn truy cập mở miễn phí trên mạng

a. Yêu cầu: Cung cấp tài liệu chuyên ngành luật, tài liệu thuộc các lĩnh vực có liên quan tới lĩnh vực luật học ở dạng toàn văn, tóm tắt, cung cấp chỉ dẫn (đường link) tới tài liệu.

b. Đánh giá:

- Hiện nay, bộ sưu tập gồm 267 tài liệu, chủ yếu là văn bản pháp luật về lĩnh vực Luật Quốc tế và thương mại quốc tế.
- Đăng tải thông báo, hướng dẫn tra cứu trên website, fanpage thư viện; giới thiệu cho sinh viên K41 trong khóa học kỹ năng thông tin.

c. Đề xuất:

- Tiếp tục duy trì, mở rộng nội dung thông tin
- Tăng cường các hình thức tuyên truyền, giới thiệu tới bạn đọc
- Chuyển đổi dữ liệu sang phần mềm KIPOS, cấp quyền truy cập miễn phí cho bạn đọc.

1.2. Các dịch vụ thông tin

1.2.1. Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà

a. Yêu cầu: Tăng cường nguồn lực thông tin, hoạt động trao đổi thông tin, cơ sở vật chất

b. Đánh giá

- Nguồn lực thông tin được tăng cường: thường xuyên bổ sung, cập nhật giáo trình mới. Tổng số giáo trình đã bổ sung là 19 tên = 5650 cuốn, trong đó bổ sung thêm số lượng đối với giáo trình có sửa đổi, bổ sung là 15 tên = 2650 cuốn, giáo trình viết mới là 4 tên = 2000 cuốn; cập nhật kịp thời văn bản pháp luật mới ban hành, sách tham khảo, chuyên khảo (582 tên = 4.964 cuốn)
- Thanh lý những tài liệu đã cũ nát, lạc hậu (2015: thanh lý 395 tên tài liệu = 22785 cuốn).
- Đổi mới quy trình mượn giáo trình tại phòng mượn theo phương thức mở
- Tăng cường hoạt động của nhóm cán bộ liên lạc với các khoa, thành lập nhóm cộng tác viên là cán bộ giảng viên; hội nghị bạn đọc được tổ chức thường niên. Hoạt động này đã hỗ trợ thư viện trong một số công tác chuyên môn như cung cấp danh mục tài liệu, xử lý tài liệu, giới thiệu sách... và đóng góp nhiều ý kiến xây dựng, phát triển thư viện.
- Phòng đào tạo người dùng tin được sử dụng làm phòng thảo luận nhóm tạo điều kiện cho sinh viên có không gian học tập

*** Hạn chế:**

- Thống kê cho thấy tỉ lệ bạn đọc sử dụng thư viện có xu hướng giảm: lượt bạn đọc vào thư viện giảm 17.4%, lượt bạn đọc mượn tài liệu giảm 11.5%

Nguyên nhân: Theo cán bộ phục vụ, do sinh viên có nhiều nguồn tài liệu học tập khác như đề cương môn học, giáo trình photo và nhiều tài liệu học tập miễn phí trên mạng; tài liệu trong thư viện chưa đáp ứng nhu cầu.

- Hoạt động của nhóm cán bộ liên lạc với các khoa và nhóm Cộng tác viên là cán bộ giảng viên không thường xuyên và không thực sự hiệu quả.

Nguyên nhân:

- + Nội dung hoạt động còn nghèo nàn; phương pháp chưa khoa học; cán bộ liên lạc chưa tích cực; một số cán bộ, giảng viên chưa nhiệt tình hỗ trợ
- + Việc nắm bắt nhu cầu về tài liệu của bạn đọc thực hiện chưa tốt
- + Về số hóa nguồn tài liệu nội sinh chưa thực hiện được

c. Đề xuất

- Tăng cường bổ sung cho phòng mượn những tài liệu hiện có chỉ ở phòng đọc mà sinh viên có nhu cầu cao
- Trưởng nhóm phụ trách công tác liên lạc với các khoa cần đổi mới cách thức hoạt động của nhóm; cán bộ liên lạc cần tích cực, chủ động hơn.
- Cán bộ phục vụ cần chủ động nắm bắt nhu cầu bạn đọc để đề xuất bổ sung hàng tháng
- Tiếp tục thực hiện số hóa tài liệu nội sinh

1.2.2. Dịch vụ cung cấp bản sao

a. Yêu cầu: Đảm bảo duy trì sự hoạt động bình thường của hệ thống máy photocopy, đảm bảo chất lượng thẻ bạn đọc; nâng cao kỹ năng sử dụng dịch vụ cho bạn đọc

b. Đánh giá

- Tỷ lệ bạn đọc sử dụng dịch vụ đã tăng 25% so với thời gian trước khi thực hiện kế hoạch marketing
- Đã thay mới đầu đọc thẻ tại bộ phận kích hoạt tài khoản photo; chất lượng thẻ được cải thiện hơn

* **Hạn chế:** Máy P-counter không nhận dữ liệu thẻ của một số bạn đọc.

Nguyên nhân: đầu đọc Pcounter cũ, một số thẻ chất lượng kém, bạn đọc bảo quản thẻ không tốt.

c. Đề xuất

- Cán bộ tích cực, chủ động hỗ trợ bạn đọc trong quá trình sử dụng dịch vụ
- Đề xuất với Trung tâm Công nghệ thông tin cần đảm bảo chất lượng phôi thẻ
- Thay thế đầu đọc của máy P-counter

1.2.3. Dịch vụ truy cập wifi, internet

a. Yêu cầu: Đảm bảo hệ thống máy tính, mạng Wifi hoạt động bình thường

b. Đánh giá.

Cán bộ phục vụ đã tích cực kiểm tra, liên hệ sửa chữa kịp thời nhưng vẫn còn tình trạng máy hỏng, lỗi, chất lượng đường truyền không cải thiện.

c. Đề xuất:

Đề xuất với Trung tâm Công nghệ thông tin cần khắc phục sự cố kịp thời; nâng cấp chất lượng đường truyền, tăng cường thiết bị thu phát wifi.

1.2.4. Dịch vụ tư vấn tại chỗ, qua email

a. Yêu cầu: Nâng cao chất lượng tư vấn, hỗ trợ; năng lực phục vụ của cán bộ

b. Đánh giá

* Dịch vụ tư vấn tại chỗ:

Thực hiện kế hoạch marketing, cán bộ phục vụ đã tích cực, chủ động hỗ trợ bạn đọc; nhưng chất lượng tư vấn chưa có sự chuyên sâu về nội dung

Nguyên nhân: do cán bộ chưa thực sự nắm vững nội dung kho tài liệu; hiểu biết về chuyên ngành luật và ngoại ngữ còn hạn chế.

* Dịch vụ tư vấn qua email

Tỉ lệ bạn đọc sử dụng rất thấp (từ tháng 6/2015 – tháng 11/2016 chỉ có 7 lượt). Đây là dịch vụ có hiệu suất sử dụng rất thấp.

c. Đề xuất

Căn cứ kết quả khảo sát để quyết định duy trì hay dừng cung cấp dịch vụ tư vấn qua email

1.2.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin

a. Yêu cầu: Đa dạng hóa các hình thức đào tạo người dùng tin; nâng cao năng lực giảng dạy của nhóm cán bộ đào tạo; đổi mới quy trình kiểm tra, đánh giá người dùng tin

b. Đánh giá

- Tổ chức lớp tập huấn kỹ năng thông tin dành cho sinh viên, cao học, nghiên cứu sinh; tập huấn CSDL Heinonline cho cán bộ, giảng viên và sinh viên có nhu cầu.

- Đổi mới quy trình kiểm tra đánh giá người dùng tin (xây dựng bộ câu hỏi kiểm tra tăng số lượng các câu hỏi về kỹ năng tra cứu thông tin theo tỉ lệ 7/3)

***Hạn chế:** chưa đa dạng hóa các chương trình đào tạo người dùng tin; chưa tổ chức lớp tập huấn kỹ năng thông tin nâng cao theo yêu cầu; chưa tăng số lượng bài kiểm tra

c. Đề xuất

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng công tác đào tạo người dùng tin: thu thập yêu cầu và tổ chức các lớp tập huấn nâng cao theo yêu cầu của bạn đọc.

- Tiếp tục nghiên cứu đổi mới, nâng cao quy trình kiểm tra

1.2.6. Dịch vụ sử dụng mạng xã hội facebook

a. Yêu cầu: Thiết lập kênh thông tin giữa thư viện với bạn đọc để quảng bá hình ảnh thư viện; giới thiệu sản phẩm, dịch vụ mới và tư vấn, hỗ trợ bạn đọc.

b. Đánh giá: Thống kê đến ngày 3/12/2016, fanpage có 7.719 lượt bạn đọc theo dõi;

- Đăng tải kịp thời các thông tin về chính sách, hoạt động và sự kiện của thư viện.
- Giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới của thư viện: thông báo sách mới, thư mục chuyên đề, giới thiệu sách mới,... (Từ tháng 6/2015 - 12/2016: có 152555 lượt tiếp cận các bài giới thiệu sách)
- Giải đáp những thắc mắc của bạn đọc (Từ tháng 6/2015 - 12/2016: có 1293 lượt tư vấn, hỗ trợ qua fanpage)

*** Hạn chế:**

- Còn một vài trường hợp tư vấn, hỗ trợ bạn đọc còn chậm trễ, chưa chính xác.
- Một số thông tin đăng tải chưa đầy đủ, thiếu tiêu đề, thiếu tính thẩm mỹ.
- Chuyên mục “Góc học tập” có số lượt tiếp cận khá cao nhưng rất ít bạn đọc tham gia bình luận (số lượt bình luận cao nhất là tháng 7/2016 với 16 và thấp nhất là tháng 8 chỉ có 1 lượt). Điều này chứng tỏ bạn đọc ít có nhu cầu tham gia chuyên mục

c. Đề xuất:

- Tiếp tục đổi mới nội dung và hình thức fanpage trên cơ sở khảo sát ý kiến của bạn đọc
- Căn cứ kết quả khảo sát để quyết định duy trì hay dừng chuyên mục “Góc học tập”

1.2.7. Dịch vụ cung cấp phòng thảo luận nhóm

a. Yêu cầu: Khai thác có hiệu quả diện tích, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu của bạn đọc

b. Đánh giá

- Đã xây dựng quy định sử dụng phòng thảo luận nhóm;
- Hình thức truyền thông đa dạng: Thông báo tại Bản tin, Website, Fanpage,...
- Thống kê đến 30/11/2016, có 160 nhóm đăng ký (1273 sinh viên)

*** Hạn chế:** Máy tính, máy chiếu còn bị lỗi.

c. Đề xuất: Tiếp tục duy trì dịch vụ; thay thế máy hỏng; cán bộ cần chủ động kiểm tra để kịp thời khắc phục sự cố.

2. Đánh giá về đội ngũ cán bộ

*** Về chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần tự học hỏi**

- **Ưu điểm:** Cán bộ được đào tạo đúng chuyên môn nghiệp vụ, sử dụng thành thạo phần mềm, máy tính trong công tác xử lý tài liệu; nắm được các chuẩn nghiệp vụ
- **Hạn chế:** Năng lực chuyên môn, trình độ ngoại ngữ còn hạn chế; thiếu cẩn thận; chưa chủ động, sáng tạo; chưa có ý thức cao trong việc học tập nâng cao trình độ, trau dồi chuyên môn.

*** Về tinh thần, thái độ phục vụ**

- **Ưu điểm:** Cán bộ phục vụ nhiệt tình, làm việc có trách nhiệm, sẵn sàng tư vấn, hỗ trợ bạn đọc

- **Hạn chế:** Đôi lúc còn nóng tính, chưa thân thiện với bạn đọc (có trường hợp sinh viên phản ánh về thái độ phục vụ của cán bộ)

Nguyên nhân: Kỹ năng giao tiếp của một số cán bộ còn hạn chế

* **Đề xuất:** Cán bộ cần tích cực, chủ động học tập nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, kiến thức về luật và một số kỹ năng khác cần thiết cho công việc; cần có thái độ thân thiện hơn với bạn đọc.

3. Đánh giá về cơ sở vật chất

Sau khi triển khai kế hoạch, cơ sở vật chất tại Thư viện đã được cải thiện hơn: Diện tích kho tài liệu phòng mượn đã được mở rộng; sử dụng phòng đào tạo người dùng tin làm phòng thảo luận nhóm nhưng vẫn còn một số hạn chế: Máy tính đã cũ, thường xuyên xảy ra lỗi, hỏng hóc; đường truyền wifi chưa được nâng cấp, cải thiện. Mặc dù, Thư viện đã tích cực, chủ động kiểm tra và liên hệ sửa chữa nhưng việc khắc phục từ Trung tâm Công nghệ thông tin còn rất chậm trễ

* **Đề xuất:**

- Đề nghị Trung tâm Công nghệ thông tin phối hợp kiểm tra, khắc phục sự cố kịp thời.
- Thay mới những máy tính, trang thiết bị đã cũ, hỏng.
- Nâng cấp chất lượng đường truyền wifi.

Người làm báo cáo

Nguyễn Thị Hiền